

PARADIGMA PUSTAKAWAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS

FIYA AMANDA¹, JEIHAN NABILA²

Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang
fiyaamandaa08@gmail.com¹

Abstract: *This research discusses the librarian's paradigm of reference services at the Andalas University Library. The purpose of this study was to describe the librarian's paradigm of reference services at the Andalas University Library. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques by means of semi-structured interviews. Interviews were conducted with three informants who were selected by purposive sampling technique. The results showed that the ability of the University Library reference librarian using the RUSA theory (2003). Some librarians have fulfilled the five RUSA competencies and some have not mastered them, namely the competencies of access, knowledge base, promotion, collaboration, and evaluation. For this reason, librarians are expected to learn things related to current library developments.*

Keywords: *Librarian Paradigm, Reference Services, Librarian Competence.*

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara semi terstruktur. Wawancara dilakukan dengan tiga informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas dengan menggunakan teori RUSA (2003). Sebagian pustakawan sudah memenuhi lima kompetensi RUSA dan ada beberapa yang belum menguasainya, yaitu kompetensi akses, basis pengetahuan, promosi, kolaborasi, dan evaluasi. Untuk itu, pustakawan diharapkan untuk mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan perkembangan perpustakaan saat ini.

Kata Kunci: Paradigma Pustakawan, Layanan Referensi, Kompetensi Pustakawan.

A. Pendahuluan

Publikasi secara internasional berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dari hasil olahan situs pemeringkatan publikasi ilmiah SCImago Lab memperlihatkan hasil publikasi 239 negara berdasarkan dari data Scopus. Indonesia menempati peringkat ke-61, yang mana posisi ini jauh tertinggal dari negara-negara tetangga di ASEAN seperti Malaysia peringkat ke -37 dan Thailand peringkat ke-43. Rendahnya peringkat dan jumlah publikasi Indonesia ini menunjukkan bahwa produktivitas publikasi ilmiah Indonesia masih terbilang minim dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya.

Menanggapi hal tersebut, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI (2014) mengungkapkan bahwa dulu penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang biasanya berasal dari civitas akademika masih diterbitkan dalam bentuk tercetak. Namun akibat perkembangan zaman publikasi sekarang beralih dari cetak ke online yang membutuhkan kemampuan dan keahlian khusus dalam menerapkan sistem jurnal berbasis online. Untuk itu, perpustakaan perguruan tinggi disini berperan untuk membantu civitas akademika dalam melakukan penelitian. perpustakaan yang didirikan dibawah naungan perguruan tinggi dan bertujuan untuk menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, salah satunya yakni riset penelitian (Morong, 2020).

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Sumatera Barat yakni UPT Perpustakaan Universitas Andalas merupakan salah satu perpustakaan terbaik. Perpustakaan ini menyediakan berbagai bentuk pelayanan, terutama layanan jasa dan informasi khusus untuk peneliti yakni layanan referensi. Layanan referensi dijadikan sebagai tempat konsultasi informasi dengan pustakawan mengenai referensi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka,

dengan rekomendasi, evaluasi, atau menggunakan sumber lain guna membantu pemustaka (Kurniawati A. I., 2021). Hal tersebut akan membantu para civitas akademika dalam penelitian.

Layanan referensi disini bukan hanya membantu peneliti dalam menerbitkan jurnal secara online saja, tetapi juga membantu dalam menjawab pertanyaan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, memperoleh berbagai sumber yang relevan bagi pemustaka, dan memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam mencari sumber informasi (Krismayani, 2019). Kegiatan pelayanan dapat dijalankan dengan baik jika pustakawan referensi memiliki berbagai macam kemampuan dan tugas di layanan referensi. Pustakawan referensi merupakan pustakawan yang bekerja memanfaatkan pengetahuan dan mentransfer pengetahuan tersebut ke pemustaka, serta memastikan pemustaka memahami pengetahuan yang telah diberikan (Nurislamingsih, 2020). Pustakawan referensi harus memiliki berbagai kompetensi dan pengetahuan yang luas untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Aspek kompetensi pustakawan referensi berdasarkan pedoman *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (2003) yang dikeluarkan oleh American Library Association (ALA) sebagai berikut, yaitu: (1) akses artinya penyediaan akses dalam menunjang kegiatan di layanan referensi (Winastwan, 2020). (2) dasar pengetahuan artinya pengetahuan yang menjadi dasar pustakawan dalam melakukan pelayanan (Manaf, 2020). (3) promosi artinya kegiatan dan inovasi dari perpustakaan untuk menyampaikan informasi dan mendekati diri kepada pengguna (Nurohman, 2022). (4) kolaborasi artinya kegiatan yang menekankan kerjasama, komunikasi, dan pembagian tugas tim dalam suatu kegiatan (Nurkamillah S. &., 2021). (5) evaluasi artinya kegiatan yang bertujuan untuk mengukur pencapaian dan keberhasilan suatu program (Nisa, 2021).

Kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas menimbulkan berbagai bentuk paradigma yang terjadi di layanan referensi. Paradigma merupakan asumsi-asumsi dasar yang logis tentang suatu konsep yang mengarahkan cara berpikir seseorang (Abdussamad, 2021). Salah satu pustakawan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas mengatakan bahwa layanan referensi jarang dikunjungi oleh pemustaka sebab pemustaka kebanyakan memilih referensi melalui *gadget* karena lebih mudah dan fleksibel. Namun, hal ini juga disebabkan oleh pustakawan referensi yang kurang responsif menurut salah satu pustakawan yang pernah bekerja di layanan referensi. Pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas saat ini mengerjakan hal lain dan kurang responsif dalam memberikan pelayanan. Hal ini termasuk pada kemampuan akses yang dimiliki oleh pustakawan.

Selain itu, berbagai pengetahuan pustakawan terhadap sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat diperoleh melalui tercetak dan online. Pustakawan referensi UPT Perpustakaan universitas Andalas melakukan penelusuran sumber informasi melalui katalog. Namun, tidak semua ada di katalog perpustakaan dan membutuhkan informasi secara *online* juga. Hal itu perlu dikuasai oleh pustakawan referensi. Hal yang berkaitan dengan kurangnya kunjungan dari layanan referensi adalah promosi. Promosi dilakukan oleh pustakawan referensi sendiri melalui komunikasi. Namun karena pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas kurang responsif hal itulah yang menjadi penyebab utamanya. Menurut pustakawan referensi yang saat ini bekerja di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas bahwa pemustaka akan bertanya kepada pustakawan ketika sudah kesulitan dalam mencari sumber informasi.

Dari berbagai paradigma yang timbul dari pustakawan referensi terhadap layanan referensi. Peneliti merumuskan masalah yang terkait kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan referensi melalui paradigmanya. Penelitian ini akan mendapatkan hasil yaitu: (1) paradigma pustakawan terhadap kemampuan akses di layanan referensi, (2) paradigma pustakawan terhadap kemampuan pengetahuan di layanan referensi pengetahuan, (3) paradigma pustakawan terhadap kemampuan promosi di layanan referensi, (4) paradigma pustakawan terhadap kemampuan kolaborasi di layanan referensi, (5) paradigma pustakawan terhadap kemampuan evaluasi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil dari paradigma pustakawan referensi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam penelitian yang didasarkan pada fenomena yang terjadi secara alami (Abdussamad, 2021). Metode deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan obyek penelitian kemudian di analisis dengan cara membandingkan masalah dengan kenyataan yang ada di lapangan untuk memberikan solusi (Widi, 2018). Lokasi penelitian yang peneliti pilih yaitu UPT Perpustakaan Universitas Andalas, Limau Manis, Kecamatan Pauh, Kota Padang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara semi terstruktur. Peneliti meminta izin melalui surat kepada Kepala UPT Perpustakaan Universitas Andalas dan pustakawan untuk melakukan wawancara pada waktu tertentu. Wawancara dilakukan dengan tiga informan yakni dua informan yang pernah bekerja di layanan referensi dan pustakawan yang sedang ditugaskan di layanan referensi. Data yang telah diperoleh melalui wawancara, lalu diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Abdussamad, 2021). Hal ini berguna untuk memudahkan dalam proses memahami bagaimana paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas diartikan dan dihubungkan dengan teori yang ada.

C. Hasil dan Pembahasan

Kompetensi pustakawan referensi memiliki beberapa kriteria kompetensi, menurut RUSA (2003) yaitu (1) akses; (2) dasar pengetahuan; (3) promosi; (4) kolaborasi; (5) evaluasi. Kompetensi dapat mengidentifikasi perilaku yang mendasari dan mengarahkan pada kinerja yang sukses dalam penyediaan layanan referensi untuk pemustaka. Selain itu, pustakawan referensi juga bertanggung jawab untuk menegaskan pentingnya keberagaman dalam komunitas informasi yang luas, memiliki kesadaran akan pandangan mengenai perkembangan dunia, dan mengidentifikasi yang mana pandangan tersebut mengecualikan pengalaman manusia lainnya. Berikut kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan layanan referensi.

Akses. Reference User Service Association (RUSA) (2003) menyatakan bahwa pustakawan diharapkan dapat menyediakan layanan yang responsif sesuai dengan kebutuhan para pemustaka. Dari hasil penelitian, dua dari tiga informan yang memiliki sikap responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Informan lainnya kurang proaktif dalam melakukan pelayanan informasi. Dalam forum grup diskusi yang diadakan Perpustakaan Nasional mengenai “Komunikasi Efektif Membangun Hubungan, Meraih Pelayanan Prima” pada 22 September 2021, juga disinggung terkait sikap pustakawan yang diam, acuh tak acuh, tidak peduli merupakan bentuk komunikasi non-verbal yang juga dapat ditangkap dan dirasakan oleh pemustaka. Hal ini akan memengaruhi pandangan dari pemustaka terhadap layanan referensi itu sendiri.

Selain sikap yang responsif, kemampuan dalam merancang dan pengorganisasian terhadap penelusuran sumber informasi juga perlu dipahami oleh pustakawan referensi (Bagusni, 2018). Hal ini belum dilakukan dengan baik oleh pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Ketiga informan melakukan penelusuran menggunakan katalog, yang mana memuat semua koleksi yang ada di perpustakaan, bukan khusus untuk layanan referensi. Menurut Bagusni (2018), pustakawan dapat membuat prosuk kemas ulang untuk mempermudah penemuan informasi referensi. Namun dari hasil penelitian, pustakawan tidak memiliki pemikiran untuk rancangan terhadap pengorganisasian sumber referensi.

Dalam melakukan penelusuran juga kemampuan berpikir kritis dan analitis juga diperlukan dalam mendapatkan informasi yang relevan untuk pemustaka. Salah satu informan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas menganalisis kebutuhan pemustaka melalui komunikasi yang baik. Dengan berkomunikasi pustakawan dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Komunikasi merupakan salah satu cara untuk mengetahui karakter dan kebutuhan pemustaka dengan baik (Khaerah, 2020). Informan kedua menggunakan blanko

konsultasi dalam mendapatkan kebutuhan pemustaka. Namun hal ini tidak efektif karena terbatas oleh tulisan pada sebuah kertas saja. kembali lagi pada konsep layanan referensi yang merupakan tempat konsultasi bagi pemustaka dan pustakawan (Kurniawati A. I., 2021). Sedangkan informan ketiga mengidentifikasi kebutuhan pemustaka melalui komunikasi dua arah dan melakukan pencarian dengan menggunakan teknik “Boolean”. Teknik tersebut dapat digunakan untuk mempersempit penelusuran informasi sehingga mendapatkan informasi yang cepat dan tepat (Syahdan, 2022). Disini dapat dilihat setiap informan memiliki pemahamannya sendiri dan berbeda-beda satu sama lain dalam memberikan akses informasi kepada pemustaka.

Pengetahuan, Memperoleh pengetahuan dan memahami kompleksitas pekerjaan di layanan referensi memerlukan pembelajaran. Ketiga pustakawan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas memiliki berbagai macam pandangan untuk beradaptasi di layanan referensi. Informan pertama dan kedua menjalankan tugasnya dan memahami pekerjaan layanan referensi sesuai dengan fungsi layanan referensi. Informan mengarahkan pemustaka kepada informasi yang dibutuhkannya. Sedangkan informan ketiga menggunakan kata kunci yang dipahami oleh informan ketika beberapa bulan setelah bekerja di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan Bagusni (2018) bahwa seseorang akan memunculkan minat terhadap sumber referensi dan karakteristik pemustakannya ketika sudah ada ketertarikan dalam bidang tersebut, yang mana hal ini ditunjukkan oleh informan ketiga yang memahami hal tersebut sebelum ditempatkan di layanan referensi.

Selain itu, kemampuan khusus dari penemuan subjek informasi yang tepat, penggunaan berbagai bentuk sumber untuk penelusuran informasi, dan penguasaan teknologi informasi juga perlu dimiliki oleh pustakawan referensi. Dalam memahami setiap subjek informasi di layanan referensi cukup sulit dipahami oleh informan pertama, sedangkan menurut informan kedua, bahwa hal itu bisa dipelajari saat bekerja di layanan referensi. Informan ketiga juga mengungkapkan bahwa pemahaman dari berbagai subjek informasi dapat menggunakan kata kuncinya dan informan juga memiliki kemampuan dalam menulis karya ilmiah. Hal tersebut membantu informan ketiga dalam menemukan sumber yang relevan untuk pemustaka (Fadhli, 2023). Begitu juga dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi yang hanya dikuasai oleh satu informan saja. Sebagai pustakawan referensi kemampuan tersebut harus dikuasai dengan baik (Tyas, 2023).

Untuk itu, pustakawan referensi perlu melakukan pembelajaran aktif baik formal maupun non formal (Competencies, 2003). Pembelajaran aktif bisa diperoleh melalui kegiatan pelatihan dan seminar yang dilakukan oleh pihak perpustakaan maupun pihak luar perpustakaan. Hal ini berguna untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pustakawan (Bagusni, 2018). Dari hasil penelitian bahwa yang sering mengikuti kegiatan seperti itu hanya satu informan saja, sedangkan dua informan lainnya beranggapan bahwa kegiatan pelatihan ini jarang diikuti karena terhalang dengan pekerjaan yang baik sehingga tidak bisa mengikutinya dengan baik. Sebagai pustakawan referensi, seharusnya berbagai kesempatan untuk mendapatkan keberagaman kemampuan harus diambil dan diikuti oleh pustakawan, yang mana hal tersebut akan bermanfaat bagi pemustaka.

Promosi, Kegiatan promosi pada UPT Perpustakaan Universitas Andalas meliputi kegiatan sosialisasi, mengikuti perlombaan, dan di media sosial. Promosi pada kegiatan sosialisasi dipertanggungjawabkan kepada pustakawan yang bekerja di bidang tersebut, sedangkan yang di media sosial di kelola oleh pegawai di bidang automasi. Menurut informan, kegiatan layanan referensi itu tidak dilakukan karena sudah mencakup keseluruhan pada kegiatan sosialisasi. Informan lain mengatakan bahwa, promosi dapat dilakukan oleh pustakawan itu sendiri ketika ada pemustaka yang berkunjung, pustakawan dapat memberitahukan fungsi dan kelebihan melalui komunikasi agar pemustaka tertarik untuk menggunakan jasa layanan referensi. Untuk itu, kegiatan promosi tergantung pada pustakawan itu bagaimana memperkenalkan sumber informasi yang dimiliki oleh layanan referensi (Competencies, 2003).

Promosi dapat dilakukan dengan memberikan segala kebutuhan pengguna. Dimulai dari penilaian sumber referensi yang relevan, komunikasi yang baik dengan pemustaka hingga

keahlian dalam menggunakan teknologi dalam promosi. Menurut informan, promosi dalam media sosial dilakukan oleh bidang automasi, pustakawan referensi tidak ada hubungan itu melakukan hal tersebut. Dua informan lainnya pun juga mengatakan hal yang sama, informan tidak menguasai hal tersebut karena bukan bagian dari jobdesk nya. Komunikasi yang baik menjadi kunci utama dari pustakawan melakukan promosi. Selain itu, perkembangan teknologi saat ini menuntut pustakawan referensi untuk kreatif dan inovatif dalam menggunakan teknologi dalam menyebarkan koleksi yang dimiliki (Kurniawati A. I., 2021). Pemanfaatan teknologi ini dengan menguasai fitur-fitur di media sosial dalam melakukan promosi. Namun, pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas belum memiliki keterampilan itu.

Kegiatan promosi juga dilakukan evaluasi, guna mengetahui apakah kegiatan promosi dilakukan sesuai dengan tujuan dan telah berhasil (Widayati, 2021). Menurut informan, kegiatan evaluasi biasanya dilakukan saat rapat, kegiatan khusus untuk evaluasi terhadap promosi itu jarang dilakukan. Informan lain juga menambahkan bahwa kegiatan evaluasi terhadap promosi jarang dilakukan karena program promosi yang dilakukan adalah sosialisasi, yang mana kegiatan tersebut sudah dilakukan setiap tahunnya sehingga tidak dilakukan evaluasi. Perpustakaan perlu memperhatikan setiap kegiatan di layanan terutama layanan referensi agar permasalahan-permasalahan yang menjadi hambatan untuk perkembangan perpustakaan terjadi di layanan referensi. Maka dari itu diperlukan melakukan evaluasi setiap kegiatan, terutam evaluasi terhadap kegiatan promosi.

Kolaborasi, Kemampuan dalam membangun dengan berbagai pihak, mulai dari pemustaka, rekan kerja, pustakawan dari perpustakaan lain dan pihak luar perpustakaan dapat memberikan manfaata bagi pustakawan referensi di perpustakaan. Kerjasama yang dilakukan dengan pustkawan yang paling utama adalah dengan pemustaka. Kedua informan menjalin kerjasama yang baik dengan pemustaka dimulai dengan membngun suasana ynag nyaman dengan pemustaka dan berkomunikasi. Kemudian informan juga mengikutsertakan informan dalam pengambilan keputusan mengenai informasi yang ditelusuri. Berbeda dengan informan lainnya yang tidak pernah membangun komunikasi yang baik terlebih dahulu dengan pemustaka, sehingga pemustaka lah yang harus aktif sendiri untuk menanyakan sumber informasi yang dicari. Namun dalam pencarian informasi, pemustaka tetap diikutsertakan untuk memastikan informasi yang diperoleh relevan dengan kebutuhan pemustaka.

Pedoman Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (2003), hubungan pustakawan dan pemustaka ini dengan melibatkan pemustaka dalam penelusuran dan pengambilan keputusan, menentukan pengetahuan dan keahlian pengguna, dan berkonsultasi dengan pustakawan yang sesuai. Ketiga informan melakukan kolaborasi dengan pemustaka cukup baik, namun komunikasi dengan pemustaka harus diciptakan oleh pustakawan itu sendiri. Setiap pemustaka memiliki karakter berbeda-beda sehingga pustakawan harus memahami hal tersebut.

Selain itu, informan juga berkolaborasi dengan rekan kerja dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan ada pertanyaan-pertanyaan yang tidak bisa informan jawab, sehingga rekan kerja yang lebih paham dapat menjawabnya. Informan lain juga mengatakan kolaborasi dengan rekan kerja itu terjadi dengan bidang layanan automasi yang melakukan kerjasama dalam penggunaan e-journal. Setiap password e-journal yang dilanggan oleh perpustakaan dipegang oleh bidang automasi, sehingga pustakawan referensi akan mengarahkan pemustaka ke bidang automasi untuk mendapatkan password tersebut. Sementara itu, informan lain juga terkadang meminta bantuan kepada rekan kerja yang berada didekat ruang layanan referensi untuk membantu mengarahkan pemustaka yang ingin mencari referensi.

Pedoman Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (2003), hubungan pustakawan dan pemustaka ini dengan rekan kerja dalam meningkatkan pelayanan pemustaka, berbagi pengetahuan dan keahlian, memperkenalkan pengetahuan dan keahlian yang bisa membantu menjawab pertanyaan pemustaka, serta meminta bantuan untuk meningkatkan pengalaman pemustaka. Ketiga informan telah menjalin kerjasama yang cukup baik dengan rekan kerja dengan saling membantu satu sama lain.

Ketiga informan melakukan berbagai kerjasama melalui berbagai pihak untuk membantu proses kerja di layanan referensi dan mendukung pengembangan di layanan referensi. Kerjasama yang dilakukan oleh perpustakaan maupun layanan referensi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, karena perpustakaan sebesar apapun tidak akan mampu berdiri sendiri (Muslih, 2021). Pengembangan layanan referensi dapat dilakukan dengan kerjasama dengan perpustakaan lain dan mengembangkan SDM dalam berbagai cara seperti dalam kegiatan pelatihan. Informan juga mengatakan kegiatan pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan lain sebagai bentuk kerjasama yang baik juga sering diikuti oleh informan. Namun, kedua informan lainnya jarang sekali mengikuti kegiatan tersebut karena memiliki pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan.

Evaluasi, menurut RUSA (2003), pustakawan referensi harus memiliki kemampuan dalam menilai layanan informasi, kebutuhan pemustaka, dan sumber informasi. Dari hasil penelitian, memiliki paradigma yang berbeda-beda. Informan pertama menganggap bahwa layanan informasi dapat dilakukan oleh pustakawan itu sendiri dan pemustaka. Dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dapat dilakukan dengan memastikan kembali kepada pemustaka bahwa referensi sudah sesuai atau belum. Kebutuhan pemustaka itu berupa sumber informasi yang dinilai oleh informan dari kebaruan koleksi tersebut, jika koleksi sudah dikatakan usang akan disisihkan.

Sementara itu informan kedua mengatakan bahwa evaluasi yang dilakukan oleh pihak perpustakaan kurang terkhusus di layanan referensi serta sumber informasi yang kurang diperhatikan. Informan ketiga juga mengungkapkan bahwa evaluasi dari layanan referensi juga jarang dilakukan. Jika untuk evaluasi kebutuhan pemustaka dan sumber informasi bisa dilakukan melalui daftar permintaan buku yang dapat disediakan oleh perpustakaan ke setiap fakultas sesuai dengan kurikulum mahasiswa. Namun, hanya beberapa fakultas saja yang mengembalikan daftar tersebut ke perpustakaan. Daftar permintaan tersebut nantinya akan dijadikan acuan dalam pengadaan dan penyiangan dari sumber informasi di layanan referensi (Yuliani, 2020).

Sebagai pustakawan referensi, kegiatan evaluasi tersebut perlu dilakukan untuk melakukan pelayanan yang baik, sehingga informasi yang didapatkan pemustaka cukup relevan (Gani, 2020). Selain itu, pustakawan dapat menyediakan berbagai inovasi untuk mengetahui sumber referensi mana yang paling banyak diminati. Pustakawan dapat menyediakan panduan pembaca untuk individu, dimana panduan tersebut melibatkan pustakawan untuk merekomendasikan bacaan yang relevan (Santosa, 2021). Dari hal tersebut, pustakawan dapat mengetahui sumber referensi yang banyak digunakan oleh pemustaka saat ini. Dapat dilihat, pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas melakukan kegiatan evaluasi sudah dilakukan, namun hasilnya belum mempengaruhi kegiatan di layanan referensi itu sendiri.

D. Penutup

Kegiatan pelayanan di layanan referensi itu tergantung pada kemampuan pustakawan referensi dalam memberikan akses yang mudah bagi pemustaka, membagikan pengetahuan yang mereka miliki kepada pemustaka, melakukan promosi melalui komunikasi, menjalin silaturahmi dengan berbagai pihak dan mengevaluasi layanan referensi secara keseluruhan. Dari hasil yang didapatkan peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pandangan pustakawan yang berbeda-beda terhadap akses di layanan referensi. Satu dari tiga pustakawan kurang memiliki sikap yang responsif terhadap kebutuhan pemustaka, yang mana hal tersebut tidak sesuai dengan sikap pustakawan yang sebenarnya. Selain itu, penelusuran yang dilakukan oleh ketiga pustakawan melalui katalog saja, tidak ada rancangan produk kemas ulang untuk mempermudah pemustaka mencari sumber informasi. Dari segi pengetahuan yang dimiliki oleh pustakawan berbeda-beda. Satu pustakawan memiliki kemampuan khusus seperti penulisan karya ilmiah yang bisa dibagikan kepada pemustaka dan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi yang juga dipahami oleh pustakawan. Sedangkan dua pustakawan lainnya tidak memiliki kemampuan khusus yang bisa dibagikan kepada pemustaka dan juga kurang menguasai teknologi informasi. Pustakawan referensi diharapkan untuk

mencari berbagai kemampuan dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Kemudian dari segi promosi, promosi yang sesuai dengan konsep dari RUSA (2003) yang dilakukan oleh pustakawan referensi dengan berkomunikasi. Satu pustakawan telah memahami bahwa layanan referensi itu bisa aktif karena branding yang diciptakan oleh pustakawan referensi itu sendiri. Sedangkan untuk pustakawan lainnya kurang memahami hal tersebut. Dari segi kolaborasi dengan pemustaka, rekan kerja, sesama profesi, dan pihak luar perpustakaan telah dilakukan oleh pustakawan. Hal ini juga dianggap sebagai ajang mencari pengalaman, relasi, dan pengetahuan yang sebanyak-banyaknya untuk perkembangan perpustakaan. Terakhir, dari segi evaluasi yang dilakukan oleh pustakawan itu sendiri terhadap kebutuhan pemustaka, layanan informasi dan sumber informasi. Pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas melakukan berbagai hal dimulai dari survei penilaian dari pemustaka untuk mengetahui penilaian terhadap layanan informasi, melakukan pengamatan sumber referensi apa saja yang digunakan oleh pemustaka sehingga dapat merekomendasikan berbagai sumber yang relevan untuk pemustaka.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: Cv. Syakir Media Press.
- Bagusni, H. (2018). *Persepsi Pustakawan Terhadap Perannya Pada Layanan Referensi: Studi Kasus Di Perpustakaan Hukum Daniel S. Lev*. *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3(2).
- Competencies, R. T. (2003). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. *Reference & User Services Quarterly*, 290-295.
- Fadhli, R. &. (2023). *Peran Pustakawan Referensi Sebagai Scholarly Communication Librarian*. *Evokasi: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan*, 2(1).
- Gani, S. A. (2020). *Kompetensi Pustakawan Referensi dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual*. *Libria*, 12(1), 119-127.
- Ilmi, B. (2022). *Ask Librarian: Penerapan Teknologi Informasi Perpustakaan pada Layanan Referensi di Perpustakaan Umum Asia*. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 8(1), 20-29.
- Khaerah, U. (2020). *Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar*. *Jupiter*, 17(1), 73-89.
- Krismayani, N. R. (2019). *Responsivitas Pustakawan dalam Mengembangkan Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni (ISI) Yogyakarta*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 238-247.
- Kurniawati, A. I. (2021). *Kompetensi pustakawan pada inovasi layanan referensi online*. *Jurnal IPI (Ikatana Pustakawan Indonesia)*, 6(1), 359-368.
- Manaf, S. (2020). *Peran pustakawan dalam perkembangan perguruan tinggi*. *Ri'ayah: Jurnal Sosial dan Keagamaan*, 5(1), 42-51.
- Morong, W. G. (2020). *Manfaat Seleksi Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Memenuhi Kebutuhan Pemustaka*. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).
- Muslih, A. (2021). *Pelaksanaan Layanan Referensi Di Perpustakaan Iain Kediri*. *Realita: Jurnal Penelitian dan Kebudayaan Islam*, 19(2).
- Nisa, K. (2021). *Evaluasi Interpersonal Skill Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Sirkulasi di UPT*. *Perpustakaan UIN Ar-Raniry*. (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Nurislaminingsih, R. R. (2020). *Pustakawan referensi sebagai knowledge worker*. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informas*, 4(2), 169-182.
- Nurkamilah, S. &. (2021). *Upaya Perpustakaan dalam Membangun Kolaborasi Riset Pustakawan di Universitas Sebelas Maret Surakarta*. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1). 1-16.
- Nurohman, A. (2022). *Profesionalitas Pustakawan Dalam Mewujudkan Eksistensi Perpustakaan Sepanjang Masa (Long Life Libraries)*. *Maktabatuna*, 4(1), 102-119.
- Santosa, J. (2021). *Peran Pustakawan dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Perpustakaan*. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 4(1), 15-34.

- Syahdan, S. &. (2022). Pemanfaatan Operator Boolean Sebagai Literasi Informasi. *Jutkel: Jurnal Telekomunikasi, Kendali dan Listrik*, 3(2), 88-94.
- Tyas, Z. W. (2023). Transformasi Peran Pustakawan dalam Mengelola Koleksi Digital di Perpustakaan Kabupaten Bandung. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 10-20.
- Widayati, J. W. (2021). Evaluasi promosi perpustakaan terhadap pemanfaatan digital library Universitas Muhammadiyah Magelang. *LIBRARIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1-13.
- Widi, R. K. (2018). *Menggelorakan Penelitian; Pengenalan dan Penuntun Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijayanti, M. Y. (2020). Pembelajaran perguruan tinggi dalam jaringan (daring) masa pandemi covid-19. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 1(1).
- Winastwan, R. E. (2020). Kompetensi Pustakawan dalam Research Management di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *LIBRIA*, 12(2), 179-195.
- Yuliani, T. (2020). Analisis Kebutuhan Pemustaka pada Kegiatan Layanan Pengembangan Koleksi Buku Perpustakaan IAIN Batusangkar. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 2(1), 41-52.